

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ**  
**ในการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์**  
**ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**  
**ประจำปีการศึกษา 2560**  
**ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2560 – วันที่ 31 มีนาคม 2561**  
**ข้อมูล ณ วันที่ 11 มีนาคม 2561**

การบริการถือเป็นบทบาทสำคัญและเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อตอบสนองการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำงานบูรณาการวัฒนธรรม ตามหลักการสากลของการอุดมศึกษา การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่มีหน้าที่ในการให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ จึงได้พัฒนาระบบการขอรับบริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสามารถแจ้งขอรับบริการออนไลน์ รวมถึงการติดตามประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาวิเคราะห์และจัดทำแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป

ในปีการศึกษา 2560 ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ จึงได้จัดทำการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่รับบริการจากฝ่ายปฏิบัติการและบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### **ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ประธานมิตร)**

จากการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2560 ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 – วันที่ 31 มีนาคม 2561 ผ่านระบบออนไลน์ (<http://ccapp.swu.ac.th/ticket/>) โดยมีผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ และมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 จากคะแนนเต็ม 5

วิธีการคำนวณ

ขั้นตอนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน

$$= \frac{\text{ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่}}{\text{จำนวนเจ้าหน้าที่}}$$

$$= \text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน}$$

ขั้นตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

$$= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน}}{\text{จำนวนเดือน}}$$

➔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน

เดือน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ประธานมิตร	องค์กรักษ์	รวม
กันยายน 2560	4.98	5.00	4.99
ตุลาคม 2560	5.00	4.97	4.98
พฤศจิกายน 2560	4.63	3.75	4.24
ธันวาคม 2560	4.00	3.75	3.88
มกราคม 2561	3.00	3.75	3.33
กุมภาพันธ์ 2561	4.84	3.75	4.35
มีนาคม 2561	2.05	3.75	2.8
รวม	4.07	4.10	4.08